

## **Posudek vedoucí na diplomovou práci**

**Název práce:** Stress and Coping Resources in Crisis Intervention Helpline Professionals: A Grounded Theory Approach

**Autorka:** Bc. Karin Hlaváčová

**Vedoucí práce:** doc. Mgr. Kateřina Záborská, Ph.D.

### **Hodnocení diplomové práce:**

Diplomová práce Bc. Karin Hlaváčové se zabývá problematikou prožívání a zvládnání pracovního stresu u pomáhajících profesí, a to specificky u krizových interventů/tek. Cílem práce bylo identifikovat hlavní zdroje pracovního stresu a strategie jeho zvládnání u reprezentantů a reprezentantek této profese. Zvolené téma lze hodnotit jako vysoce odborně i společensky relevantní, mimo jiné z důvodu vysoké pracovní zátěže typické pro pomáhající profese a globálního nárůstu psychosociálních rizik v práci.

**Po formální stránce** má předložená práce 115 stran, z toho 85 stran textu, 23 stran odborné literatury a 5 strany příloh. Citované zdroje zahrnují v převážné většině zahraniční empirické studie v kvalitních impaktovaných časopisech. Množství citovaných zdrojů je vysoce nadprůměrné. Práce je psaná anglicky, diplomantka prokazuje výbornou úroveň vyjadřování v anglickém jazyce. Citace odpovídají normě APA, byť v seznamu literatury se vyskytují občasné odchylky.

**Teoretická část práce** je kvalitně zpracována, zejména oceňuji množství a aktuálnost prezentovaných informací o pracovním stresu, a to jak obecně, tak ve vztahu k pomáhajícím profesím. Kladem teoretické části je rovněž zasazení problematiky pracovního stresu do širšího kontextu pandemické, geopolitické, ekonomické a environmentální krize a diskuse dopadů těchto krizí na duševní zdraví populace, a potažmo na zvyšující se zátěž pracovníků a pracovníc v pomáhajících profesích. Popis teorií pracovního zdraví a pracovního stresu je rozsáhlý a dobře zpracovaný, stejně tak rozbor stresorů, copingových strategií a jejich efektivity. Celkově teoretická část práce představuje informačně bohaté review současného stavu poznání a prokazuje schopnost diplomantky pracovat systematicky s odbornými zdroji.

**Empirická část práce** se zaměřila na subjektivní prožívání pracovního stresu u krizových interventů/tek, s cílem zjistit, jaké pracovní stresory interventi/ky vnímají jako nejnámennější a jaké copingové strategie používají pro jejich zvládnání. V souladu s tímto cílem diplomantka vhodně zvolila kvalitativní design, a specificky design zakotvené teorie, jehož přínosem je možnost vytvořit empiricky ukotvené model pracovního stresu. Metodologicky byla studie dobře zvládnuta. Diplomantce se podařilo realizovat rozhovory se 14 interventy/kami, což je pro účely diplomové práce plně dostačující. Popis analýzy dat je podrobný a obsáhlý, autorka detailně popisuje tři úrovně kódování a prezentuje výsledný a graficky zajímavě pojatý model pracovního stresu a copingových strategií (str. 71), který považuji za velmi dobře formulovaný.

Velmi zdařilá je závěrečná diskuse, ve které diplomantka kompetentně diskutuje výsledky svého výzkumu a porovnává je s jinými relevantními výzkumy a rovněž s teoriemi pracovního stresu prezentovanými v teoretické části práce. Celkově lze konstatovat, že diplomantce se podařilo realizovat poměrně náročný výzkum, splnit stanovené výzkumné cíle a v souladu s principy zakotvené teorie formulovat v datech ukotvený model pracovního stresu, včetně stresorů, intervenujících proměnných a copingových strategií. Výzkum přináší zajímavé a relevantní výsledky, na které by bylo vhodné navázat dalším výzkumem.

**Podněty pro obhajobu:**

- 1) Výsledky realizovaného výzkumu naznačily, že participanti/ky používali velmi komplexní a adaptivní copingové strategie umožňují efektivní zvládání stresu, zatímco neadaptivní strategie byly reportovány minimálně. Je toto zjištění v souladu se zahraničními výzkumy? Čím si toto zjištění vysvětlujete?
- 2) Jaká praktická doporučení byste na základě svého výzkumu formulovala pro lepší zvládání pracovního stresu u jiných zátěžových profesích, například u učitelů/učitelek nebo u lékařů/lékařek? Domníváte se, že adaptivní copingové strategie identifikované u krizových interventů/tek jsou přenositelné i do těchto jiných profesí?
- 3) Pokud byste měla za úkol navázat na daný kvalitativní výzkum výzkumem kvantitativním, jak byste postupovala? Jaký by byl design výzkumu a jaké měřicí nástroje byste použila?

**Celkové hodnocení: Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení výborně.**

V Praze, 21.5.2023

doc. Mgr. Kateřina Zábrodská, Ph.D.